

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Financial technology (fintech) menurut Bank Indonesia merupakan menggabungkan jasa keuangan dengan teknologi untuk mengubah model bisnis dari tradisional menjadi modern. Transaksi keuangan biasanya memerlukan tatap muka dan uang tunai, namun beralih secara jarak jauh dengan cepat. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk mengatur dan mengawasi industri keuangan sekaligus melindungi kepentingan masyarakat dalam berinteraksi dengan industri jasa keuangan. Klasifikasi fintech antara lain *crowdfunding* dan *peer to peer lending*, *market aggregator*, *risk and investment management* dan *payment, settlement and clearing* [1]. Adapun bentuk *fintech* yang banyak digunakan masyarakat adalah kategori *payment* antara lain *mobile banking* dan dompet digital [2].

Mobile banking dan dompet digital merupakan solusi keuangan digital yang berbeda. *Mobile banking* adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi melalui ponsel, seperti *transfer* dan cek saldo. Sementara itu, dompet digital adalah aplikasi yang memungkinkan pengguna menyimpan uang digital dan melakukan pembayaran *online* atau *offline*, termasuk verifikasi usia. Perbedaan utama terletak pada penyedia layanan dan fokus fungsionalitas. *Mobile banking* disediakan oleh bank dengan fokus pada layanan perbankan, sedangkan dompet digital bisa dikeluarkan oleh bank atau perusahaan non-bank dengan fokus pada transaksi keuangan dan fitur tambahan seperti verifikasi usia. Keduanya menggunakan teknologi *QR code* untuk memfasilitasi transaksi, memungkinkan pengguna melakukan pembayaran dengan mudah melalui pemindaian kode *QR* di *merchant* yang bekerja sama. Meskipun berbeda,

keduanya menawarkan kemudahan dan kepraktisan dalam melakukan transaksi keuangan secara digital [3].

Menurut Laporan *E-Wallet Industry Outlook 2023* dari *Insight Asia*, bahwa selama masa pandemi, terjadi peningkatan penggunaan transaksi tanpa uang tunai, termasuk melalui dompet digital (*e-wallet*) dan *QRIS (Quick Response Code for Indonesian Standard)*. Berdasarkan hasil survei *Industry Outlook 2023* dari *Insight Asia*, menunjukkan bahwa *platform e-wallet* dengan pengguna terbanyak adalah Gopay (71%), OVO (70%), Dana (61%), ShopeePay (60%), LinkAja (27%). Data ini mencerminkan bahwa minat masyarakat Indonesia terhadap penggunaan platform pembayaran digital terus mengalami pertumbuhan yang signifikan [4].

Penggunaan dompet digital di Indonesia yang semakin meluas, menghadirkan banyak opsi yang membingungkan pengguna. Kebingungan ini disebabkan oleh banyaknya pilihan, fitur beragam, aspek keamanan, dan persaingan layanan. Teknologi yang berkembang pesat menawarkan berbagai dompet digital dengan keunggulan dan fasilitas berbeda, sehingga diperlukan sistematisasi untuk memilih yang paling sesuai. Setiap perusahaan penyedia bersaing dalam inovasi untuk menyajikan fitur terbaik. Meskipun penggunaan dompet digital semakin umum dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat sering kesulitan mengevaluasi dan memilih yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka [5]. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk mengidentifikasi dompet digital yang banyak digunakan masyarakat.

Untuk mencapai efisiensi dan efektivitas dalam penggunaan dompet digital, pengambilan keputusan yang akurat sangat penting. Pemilihan aplikasi dompet digital mempertimbangkan kriteria seperti keamanan, kemudahan penggunaan, transaksi dengan *merchant* lain, dan pelayanan penyedia layanan. Setiap kriteria mencakup faktor penilaian dan alternatif dompet digital berdasarkan persepsi pengguna, menghasilkan nilai intensitas prioritas. Penelitian ini bertujuan merancang dan mengimplementasikan Sistem Pendukung Keputusan (SPK) menggunakan Metode AHP untuk pemilihan dompet digital. Fokus utama adalah mengidentifikasi variabel

signifikan yang memengaruhi keputusan pengguna. Metode ini diharapkan memberikan solusi efektif bagi pengguna dalam memilih layanan dompet digital terbaik versi mereka masing-masing, memudahkan proses pengambilan keputusan yang lebih terinformasi.

Analytic Hierarchy Process (AHP) adalah metode pengambilan keputusan yang membagi masalah kompleks menjadi hierarki yang lebih sederhana. AHP membandingkan elemen secara berpasangan untuk menentukan prioritas berdasarkan kriteria seperti keamanan, kemudahan penggunaan, transaksi dengan merchant lain, dan pelayanan penyedia layanan. Metode ini dipilih karena mampu memberikan struktur sistematis dan objektif, memudahkan pengguna untuk memahami dan membandingkan alternatif secara menyeluruh. Keunggulan AHP dibandingkan metode lain seperti *Simple Additive Weighting* (SAW) terletak pada kemampuannya menangani kriteria dan sub-kriteria secara hierarkis, serta menghasilkan hasil yang lebih konsisten dan terperinci [6]. Dalam penelitian ini, AHP memungkinkan analisis mendalam dan berbobot, memberikan rekomendasi akurat dan dapat diandalkan bagi pengguna dalam memilih dompet digital yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Berdasarkan permasalahan diatas, diperlukan sistem yang dapat membantu pemilihan dompet digital berdasarkan preferensi masing-masing pengguna. Maka pada penelitian ini dibuat suatu penelitian “Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Dompet Digital Menggunakan Metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP)” yang dapat memberikan rekomendasi sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan secara tepat dan diharapkan dapat mempermudah proses keputusan yang terbaik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah bagaimana membuat sebuah sistem pendukung keputusan pemilihan dompet digital terbaik berdasarkan

preferensi masing-masing pengguna menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) berbasis web.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah membangun sebuah sistem pendukung keputusan berbasis web menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) untuk membantu dalam memilih dompet digital terbaik berdasarkan preferensi pengguna sesuai kebutuhan mereka masing-masing.

1.4 Batasan Masalah

- a. Sistem : sistem yang dibangun menghasilkan 1 hasil akhir yaitu sebuah rangking rekomendasi dompet digital berdasarkan nilai yang diinputkan. Nilai itu sendiri didapat dari preferensi pengguna.
- b. Kriteria Kelayakan Responden: Responden yang diikutsertakan dalam pengambilan data harus menggunakan atau sedang menggunakan Dana, Shopeepay, Gopay, dan Ovo. Responden berumur diantara 17-50 tahun. Selain itu apabila responden mengikuti pengambilan data namun tidak sesuai persyaratan maka responden tidak diikutsertakan dalam data yang diolah dalam pengambil keputusan.
- c. Metode Analisis: Batasan pada metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP) sebagai metode analisis yang digunakan dalam sistem ini, untuk memastikan konsistensi dan keseragaman pengambilan keputusan tanpa memperhatikan aspek teknis implementasi lainnya.
- d. Faktor Penilaian: Terbatas pada faktor-faktor penilaian yang umum digunakan dalam pemilihan dompet digital, seperti keamanan, kemudahan, pelayanan, dan transaksi.
- e. Platform Teknologi: Penelitian ini akan menggunakan teknologi berbasis web untuk mengembangkan sistem pendukung keputusan.

1.5 Manfaat Penelitian

- a. Panduan Keputusan yang Terinformasi : Sistem memberikan panduan yang sistematis dan obyektif berdasarkan kriteria yang relevan.
- b. Optimalisasi Pemilihan Dompot Digital : Sistem membantu memilih dompet digital yang paling sesuai dan komprehensif.
- c. Efisiensi Waktu Pengambilan Keputusan : Sistem meminimalisir waktu yang dibutuhkan untuk memutuskan dompet digital yang terbaik.
- d. Kualitas Keputusan yang Ditingkatkan : Sistem meningkatkan kualitas keputusan dengan analisis yang lebih terinformasi.
- e. Penyederhanaan Proses Keputusan : Sistem menyederhanakan proses pengambilan keputusan dengan metode yang mudah diikuti.
- f. Peningkatan Kesadaran Teknologi Finansial : Sistem meningkatkan kesadaran pengguna terhadap teknologi finansial yang tersedia.

